

## أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإصلاح الإداري في الجزائر

## The impact of information technology in achieving administrative reform in Algeria

تاريخ النشر: 2021/12/29

تاريخ القبول: 2021/12/08

تاريخ الاستلام: 2021/10/29

عرعار محمد1، جغام سعاد2، علال علي3

1 جامعة زيان عاشور بالجلفة، MQEMADD، الجزائر، m.arar@mail.univ-djelfa.dz

2 جامعة زيان عاشور بالجلفة، MQEMADD، s.djegham@univ-djelfa.dz

3 جامعة زيان عاشور بالجلفة، MQEMADD، a.allal@mail.univ-djelfa.dz

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على الإصلاح الإداري في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع حاسي بحبح، حيث تم إختيار عينة مكونة من 26 موظفا أي 62% من مجتمع الدراسة تم إستجوابهم من خلال الإستبانة، ليتم التحقق من فرضيات الدراسة بإثباتها أو نفيها.

كما توصلت هذه الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق الإصلاح الإداري، فكان بعد صناع المعرفة الأكثر تأثيرا يليه بعد الشبكات ومن ثم البرمجيات في حين أن بعد الحواسيب الأقل تأثيرا.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات; الإصلاح الإداري; الإدارة الإلكترونية

تصنيف JEL: D83; D73

## ABSTRACT

This study aimed to highlight the extent of the impact of information technology in its dimensions on the administrative reform in the Commercial Agency for Communications Algeria, HassiBahbah branch, where the chosen sample consisting of 26 employees, or 62% of the study group, they were questioned through the questionnaire, in order to verify the hypotheses of the study, whether it was proven or denied.

This study also found that there is a statistically significant effect of information technology on achieving administrative reform, it was the knowledge makers dimension most influential, then networks and then software, while the least influential computers

**Keywords:** Information Technology;Administrative reform;Electronic management;

**JEL Classification Codes :**D83; D73

## 1. مقدمة

يشهد العالم تقدماً علمياً وتقنياً كبيراً، أدى لبروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة حديثة كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود، فقد أفرز التحول على جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة، فقد أصبح متلقى الخدمة يلقي نوع ما من الشفافية والمشاركة غير مباشرة في اتخاذ القرار.

وتنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً تقييماً لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإصلاح الإداري، فقد تناولنا جزئين، الجزء الأول تطرقنا فيه إلى الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري، في حين كان الجزء الثاني خاصاً بالدراسة الميدانية مع التحليل للمعلومات المتحصل عليها باستخدام التقنيات المنهجية والمقاييس الإحصائية المستخدمة في اختبار الفرضيات.

أولاً: الإشكالية

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة قد أفرز تأثيرات مباشرة على عملية الإصلاح الإداري وفي ظل هذه التطورات التطبيقية تصاغ إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية يمكن إجمالها في الآتي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في اتجاهات المستجوبين في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح نحو تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

تقدم هذه الدراسة جملة من الفرضيات يمكن إيجازها في الآتي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات على الإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح

الفرضية الفرعية أولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  في اتجاهات المستجوبين في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح نحو تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة)

ثالثا: اهداف الدراسة

- التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح.
- التعرف على واقع الإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح.
- التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على عملية الإصلاح الإداري.

رابعا: حدود الدراسة

الحدود المكانية: الدراسة تمت في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح

الحدود الزمنية: بين شهر ديسمبر 2020 و فيفري 2021

الحدود البشرية: كان توزيع الاستبانة على عمال الإدارة، تم اختيارهم بشكل عشوائي من المؤسسة محل الدراسة.

سادسا: دراسات سابقة

\*دراسة منى هادي صالح وخالدة جمال فرج ونهاد رؤوف.

تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين (2017)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في المكتبة وكذا تأثير تكنولوجيا المعلومات على

أداء العاملين في المكتبة ومجالات إستعمالها

و توصل الباحثون إلى النتائج التالية :

أغلب المستخدمين الذين يترددون على المكتبة هم من الطلبة في حين أن إستعمال أعضاء الهيئة التدريسية للمكتبة كانت نسبة الإستعمال متدنية.

يتفق أغلب المستخدمين أن استعمال المكتبة لتكنولوجيا المعلومات له أثر كبير على تحسين الخدمة حيث بلغ

المتوسط العام 4.05

تكمن أهمية استعمال الفهارس الالية بأنها تساعد المستخدم في تحديد نتائج البحث و توفر أماكنابحثية متعددة

و نقاط وصول متعددة للمعلومة التي يحتاجها

و أهم توصياتهم :

ضرورة استعمال المكتبة لتكنولوجيا المعلومات في جميع الخدمات التي يقدمها لما لها من دور بارز في تحسين

الخدمات و تلبية احتياجات المستخدمين منها.

توفير التخصيصات المالية الكافية التي تكمن المكتبة من استعمالها لتكنولوجيا المعلومات و تحسين خدماتها.

قيام المكتبة بتوفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب الذي يتناسب مع عدد المستخدمين منها.

\*دراسة محمد بن محمود . مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة(2018)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وتحسين وظائف إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة، وكذا محاولة معرفة مساهمة الحاسب الآلي في تعزيز العملية التكوينية بالمؤسسة، كما تساهم الدراسة في البحث عن مساهمة استخدام شبكة الانترنت والانترنت في تهيئة العملية التوظيفية داخل المؤسسة.

و توصل الباحثون إلى النتائج التالية :

يلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا أساسيا فيما يتعلق باتخاذ القرارات سواء على مستوى إدارة الموارد البشرية خاصة أنها تعتمد على إدارة إلكترونية لتسيير وظائفها.

يعتبر الحاسب الآلي أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أنه يعتبر السبيل الأمثل للخروج أو التخلي عن الطرق التقليدية للتكوين وذلك لما له من قدرات على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات والمحافظة عليها.

\* دراسة بان قاسم جواد، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة (2017)

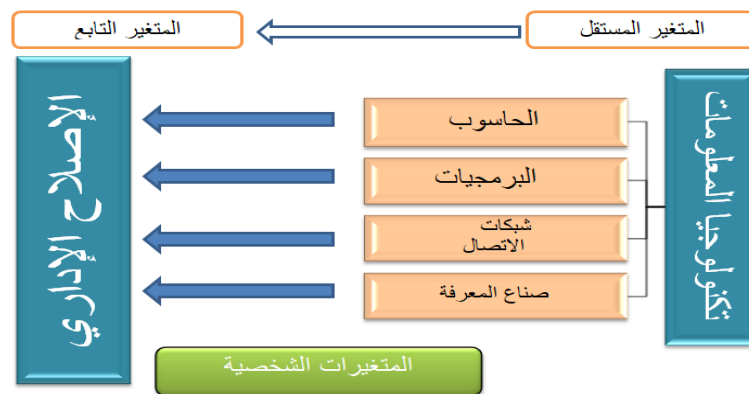
هدفت الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في الوصول للحكم الرشيد أو ما يسمى الحوكمة و أبرز النتائج : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات لدى موظفي الهيئة العامة في تحقيق الحوكمة و كانت اهم التوصيات هي ضرورة التركيز و إعطاء الأولوية في دعم استخدام التطبيقات و قواعد البيانات من قبل الإدارة العليا في الهيئة العامة للضرائب، كذلك يوصي الباحث بضرورة تبني ادارة الهيئة نموذجا للحوكمة.

سابعاً : أبعاد الدراسة و أنموذجها

من خلال تكوين فكرة من الدراسات السابقة تم إختيار الأبعاد التالية لتمثيل متغير تكنولوجيا المعلومات:

الحاسوب، البرمجيات، شبكات الإتصال، صناعات المعرفة

أما عن المتغير الإصلاحي الإداري فاخذ كما هو.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة

## الجانب النظري

### 2 أساسيات تكنولوجيا المعلومات

ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات في الإدارة مع ظهور الحاسبات خلال ستينيات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية تحت شعار مكتب بدون ورق لتتوسع هذا الفكرة مع تطور البرامج و الشبكات الإلكترونية لتغزو بلدان العالم

1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات : هي التقنيات الإلكترونية و الرقمية التي تستخدم في تخزين و معالجة و تناقل و بث نتائج عمليات تحليل و تصنيف و تكشيف و استخلاص المعلومات و توجيه الإفادة من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان محصلات السرعة و الدقة (الزهيري، 2007، صفحة 2)

تعني تلك الأجهزة و المعدات و الأدوات و الأساليب و الوسائل التي يمكن لإنسان أن يستعملها مستقبلا في الحصول على المعلومات الصوتية و المصورة و الرقمية (mohsina, saima, & shazia, 2015) ، و كذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها و ترتيبها و خزنها و حيازتها و استرجاعها و عرضها و استنساخها و بثها و توصيلها في الوقت المناسب لطالبيه (جعفر، 2008، صفحة 290)

و تعني استخدام تقنيات الحاسوب من أجل تنظيم و تجميع البيانات للوصول إلى معلومات التي تقود إلى اتخاذ قرارات صائبة في الوقت المناسب (جواد، 2017، صفحة 6)

2.2 البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات : تعد البنية الأساسية في مفهومها العام كل الوسائل و المعدات و الإنشاءات التي يمكن من خلالها تأمين احتياجات الإنسان الأساسية، و يمكن أن تعد الطرق و الجسور و محطات الكهرباء و خطوط الاتصال و غيرها من الأمثلة التقليدية للبنى الأساسية في أي دولة، و في مجال تكنولوجيا المعلومات يشتمل مفهوم البنية الأساسية على خدمات الاتصالات الحديثة و الأقمار الصناعية و شبكات الأنترنت و الحواسيب الشخصية و مراكز المعلومات و المكتبات، فضلا عن الموارد و الطاقات البشرية ذات الخبرة و الكفاءة في مجال الحواسيب و المعلومات و الإتصالات، أضف إلى ذلك الدور المهم للمؤسسات التعليمية المتخصصة و مراكز التدريب و التأهيل التقني و مراكز البحث و التطوير العلمي (الزهيري، 2007، صفحة 3)

3.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات : لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة أهمية كبيرة، فهي تقوم بتقديم و تبسيط الكثير من الأشياء ولقد حددها بيتر دراكر فيما يأتي: (دراكر، 2009، صفحة 164)

✓ تحسن تكنولوجيا المعلومات الخدمات الحكومية:

تبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، كما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال بين القائمين على إدارتها و بين المواطنين، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق و الصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجز له.

✓ تسهم في تحقيق الشفافية:

من شأن تكنولوجيا المعلومات أن تساعد الموظف من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها و المؤسسات الأخرى، مما تساهم في تحقيق الشفافية بين الموظفين عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة

4.2 أبعادها: إتفتت أغلب الدراسات على أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات هي الحاسوب hardware و البرمجيات Software و الشبكات Network و صناع المعرفة .

و يرى سعد غالب ياسين (2005) أن بعد الحاسوب يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه، وملحقات، ويعتبر الحاسوب الركيزة الأساسية والنواة الأولى لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية، و أن البرمجيات تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات

كما يرى أيضا أن شبكات الاتصالاتي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت والإكسترنات والإنترنت والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية، وان صناع المعرفة كل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية؛ فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية (ياسين، 2005، الصفحات 23-25)

### 3: الإصلاح الإداري

1.3 تعاريف: يرتبط مفهوم الاصلاح الاداري بتعاريف عديدة، وقد تنوعت هذه التعاريف وفقا لاهتمامات واختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين ومداخلهم المختلفة، حيث يمكن اعطاء بعض التعاريف للإصلاح الاداري وذلك كما يلي:

يرى عمر صدوق أن مصطلح الاصلاح يُشير إلى: "الحكم المطلق على الوضع السابق والحالي بأنه فاسد ولا بد من اصلاحه، وكذلك الحكم على الاجراءات الجديدة بأنها ايجابية وصالحة، وهو أمر نسبي في الاتجاهين لأن القضية تتعلق بمدى ما يتحقق في كل مشروع عمل مستقبلي". (لعراي، دون سنة، صفحة 03)

كما عرّفه حسن أبشر الطيب على أنه: "جهد سياسي واداري واقتصادي وثقافي و ارادي هادف إلى إحداث تغييرات أساسية ايجابية في السلوك والنظم والعلاقات والاساليب والادوات تحقيقا لتنمية قدرات وامكانيات الجهاز الاداري بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في انجاز أهدافه". (حسان و حواطي، 2011، صفحة 04) ويُعرّف على أنه: "عملية تكييف دائمة ومستمرة للبنى الادارية في ظل الظروف السياسية، الاجتماعية، والقانونية القائمة، بما يكفل تحسين مستويات أداء العملية الادارية ورفع كفاءة النظم الادارية القائمة من خلال تغيير المعتقدات والاتجاهات والقيم والبيئة التنظيمية للأجهزة الادارية وجعلها أكثر ملاءمة مع التطور التكنولوجي الحديث وتحديات السوق واحداث نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات العمومية مع تقليص التكاليف". (بديار، 2017، الصفحات 3-4)

2.3 أهدافه: نذكر أهم الاهداف للإصلاح الاداري كما يلي:

- تحسين مستويات الاداء في الجهاز الاداري ورفع الانتاجية وتطوير أساليب العمل الاداري.(السلي، دون ذكر سنة، صفحة 304)
- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة وتقوية الكفاءات والقدرات للعاملين وخاصة الوحدات المسؤولة عن الاصلاح الاداري.(الأيوبي، 1995، صفحة 18)

- تحقيق المساءلة على عمليات الجهاز الاداري وتقوية نظام الاتصالات وتبادل ونشر المعلومات بشفافية.(حسان و حواطي، 2011، صفحة 04)
  - معالجة الخلل ومكافحة الفساد الاداري باستئصال أسباب المفاصد وتحسين مستوى الموارد وتحقيق الفعالية والانتاجية مع احترام الاعتبارات الانسانية.(فيرم، صفحة 05)
  - توفير التقدم التكنولوجي الحاصل لإمكانيات جديدة لتحسين جودة الخدمة.
  - تحسين أساليب التعامل مع المواطنين وتعزيز مفهوم ضرورة الاستجابة لمطالبهم، باعتبار أن تقديم الخدمة للمواطنين هو مبرر وجود الأجهزة الادارية، ويتم ذلك من خلال إظهار مزيد من الشفافية في عمل الموظفين والاجهزة الادارية وتعزيز المساءلة والمسؤولية الاجتماعية.(حسين، 2013، صفحة 209)
  - مواكبة الادارة لمستجدات التحديث من أجل تحقيق غايات الكفاية الادارية ومعالجة الانحراف، ومحاربة الفساد، والقضاء على التعقيدات والعيوب المرضية.(الصيرفي، 2008، الصفحات 131- 132)
- 3.3 الأهمية: إنّ الإصلاح الاداري يهتم بإدخال تغيرات أساسية وإيجابية في السلوك والتنظيم والأدوات الادارية وتحقيق تنمية قدرات وامكانيات الجهاز الاداري بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في انجاز أهدافه وليكون قادر على الاضطلاع بالمهام والاختصاصات المحددة له وتقديم الخدمات اللازمة لسد الاحتياجات العامة للمجتمع على أفضل وجه وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت ممكن.(فيرم، صفحة 05)

### الجانب التطبيقي

1-مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموع موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر فرع حاسي بجيج والذي مجموعهم 42 تم إختيار عينة عشوائية متكون من 26 شخص أي بنسبة 62 % من مجتمع الدراسة

جدول رقم (1): يوضح كل من مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	نسبة العينة
42	26	62%

المصدر : من إعداد الباحثين

جدول رقم (2) : يوضح عدد ونسبة الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

العدد الموزع	العدد المسترجع	العدد الملغى	نسبة الاستثمارات المسترجعة
26	26	02	92.3%

المصدر : من إعداد الباحثين

2= الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

تم استخدام برنامج SPSS إصدار 26 مثبت على نظام التشغيل Windows 10

كذلك تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي للإجابة

3= اعداد أداة الدراسة:

تتكون الإستبانة من ثلاثة أجزاء

الجزء الأول: هو عبارة عن السمات الشخصية للمستجيب مثل: الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي و سنوات الخبرة.

الجزء الثاني : متعلق بمتغير تكنولوجيا المعلومات و الذي بدوره يتكون من أربعة أبعاد

- بعد الحاسوب به خمسة فقرات ===== من 1 إلى 5
  - بعد البرمجيات به أربع فقرات ===== من 6 إلى 9
  - بعد الشبكات به خمسة فقرات ===== من 10 إلى 14
  - بعد صناع المعرفة به خمسة فقرات ===== من 15 إلى 19
- الجزء الثالث : متعلق بمتغير الإصلاح الإداري و الذي يتكون من 10 فقرات ===== من 20 إلى 29

4 =معايير قياس الاستبيان:

قبل القيام بعملية التحليل يجب اختبار الاستبيان؛ وذلك وفق عدة اختبارات؛ للتأكد من صدق وثبات الاستبيان، واعتماد النتائج فيما بعد.

• صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان: أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وأنها تشتمل على كل العناصر والأبعاد التي تدخل في الدراسة وقد تم التأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

- ✓ الصدق الظاهري (المحكمين): عرض الاستبيان على محكمين إثنين عضو من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم: علوم التسيير بجامعة الجلفة و عضو آخر من جامعة الأغواط
  - ✓ صدق المقياس:
- أولاً: الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة



الجدول رقم (3): يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه من المحور الأول

أبعاد المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات						
5	4	3	2	1	رقم الفقرة	بعد الحواسيب
0.750**	0.608**	0.747**	0.639**	0.683**	معامل الارتباط	
9		8	7	6	رقم الفقرة	بعد البرمجيات
0.859**		0.707**	0.715**	0.592**	معامل الارتباط	
14	13	12	11	10	رقم الفقرة	بعد الشبكات
0.892**	0.850**	0.882**	0.892**	0.803**	الارتباط	
19	18	17	16	15	رقم الفقرة	بعد صناع المعرفة
0.701**	0.681**	0.817**	0.736**	0.719**	معامل الارتباط	

المصدر : من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

كانت معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الأول والخاص تكنولوجيا المعلومات حسب عينة الدراسة موجبة حيث جاءت الفقرتين رقم ( 11 و 14 ) في المرتبة الأولى من حيث معامل ارتباطها حيث بلغت (0.892) ، أما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (6) بمعامل ارتباط بلغ ( 0.592 ) مما سبق يمكن القول أن جميع فقرات المحور الأول دالة إحصائيا عند مستوى معنوية يساوي (0.01).

المحور الثاني: الإصلاح الإداري

الجدول رقم (4) : يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة والمحور الثاني

المحور الثاني: الإصلاح الإداري						
رقم الفقرة	20	21	22	23	24	25
معامل الارتباط	0.794**	0.774**	0.587**	0.785**	0.863**	0.859**
رقم الفقرة	26	27	28	29		
معامل الارتباط	0.812**	0.638**	0.710**	0.791**		

المصدر : من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات حسب عينة الدراسة كانت موجبة حيث جاءت الفقرة رقم ( 24 ) في المرتبة الأولى من حيث معامل ارتباطها الذي بلغ (0.863)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (22) بمعامل ارتباط بلغ ( 0.587 ) مما سبق يمكن القول أن جميع فقرات المحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى معنوية يساوي (0.01).

• الصدق البنائي

لقياس مدى ارتباط كل بعد من ابعاد الدراسة مع بالدرجة الكلية للفقرات ، نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسن بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية لكل الفقرات:

الجدول رقم (5) : يوضح ارتباط كل من الابعاد والمتغيرات بالدرجة الاستبانة الكلية

المجال	الحواسيب	البرمجيات	الشبكات	صناع المعرفة	الإصلاح الإداري
معامل الارتباط	0.661**	0.732**	0.706**	0.856**	0.811**
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

المصدر : من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع القيم الاحتمالية (sig) دالة احصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

5 ثبات أداة الدراسة:

ويقصد بثبات الدراسة ان تعطي الاستبانة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، أي معرفة مدى الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم توزيعها على افراد العينة عدة مرات، وتم اعتماد معامل الفا كرونباخ ، وكانت النتائج كالتالية:

الجدول رقم (6) : يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الدراسة

الابعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
بعد الحواسيب	05	0.636
بعد البرمجيات	04	0.676
بعد الشبكات	05	0.915
بعد صناع المعرفة	05	0.717
محور تكنولوجيا المعلومات	19	0.874
محور الإصلاح الإداري	10	0.914
الدراسة ككل	29	0.915

المصدر : من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ الإجمالي بلغ ( 0.915) وهذه نسبة ثبات جيدة جدا و تدل على ثبات عالي تتمتع به الدراسة ككل.

6 الوصف الاحصائي للعينة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

تضمنت الاستبانة جزءا خاصة بالمعلومات الشخصية للتعرف على خصائص عينة الدراسة و توزيع افراد العينة حسب المتغيرات: الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة ، وكانت النتائج المتحصل عليها كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (7) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص و السمات الشخصية

الجنس	انثى	6	25%
	ذكر	18	75%
العمر	اقل من 25 سنة	8	33.3%
	بين 25 الى 35	5	20.8%

25%	6	بين 36 و45	المستوى التعليمي
20.8%	5	أكثر من 45	
41.7%	10	ثانوي فاقل	
54.2%	13	جامعي	
4.2%	1	دراسات عليا	الخبرة
20.8%	5	اقل من 5 سنوات	
54.2%	13	بين 5 و10 سنوات	
12.5%	3	من 10 الى 15 سنة	
12.5%	3	أكثر من 15 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

7 إختبار التوزيع الطبيعي: من خلال تطبيق إختبار Kolmogorov-Smirnov

كانت جميع قيم Sig مساوية 0.200 أي أكبر من 0.05 و بذلك نقول أن العينة تخضع للتوزيع

الطبيعي و يمكن تطبيق الإختباراتالمعلمية عليها.

8 توجهات وميولات افراد العينة

بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، و من خلالها يمكن معرفة الاتجاه الغالب لبعدها ككل.

جدول رقم (8): يوضح التوجهات الميولات للمستجوبين تجاه ابعاد الدراسة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
مرتفع	0.43	4.29	الحواسيب
مرتفع	0.66	4.26	البرمجيات
مرتفع	0.42	4.36	الشبكات
مرتفع	0.60	4.10	صناع المعرفة
مرتفع	0.47	4.41	الإصلاح الإداري

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق يمكن القول أن مستوى الإدراك أبعاد تكنولوجيا المعلومات و متغير الإصلاح الإداري كان مرتفعا.

الجدول رقم (9) : يوضح مصفوفة الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري

صناع المعرفة	الشبكات	البرمجيات	الحواسيب	معامل بيرسون	الإصلاح الإداري
0.629**	0.421*	0.436*	0.222		
0.001	0.041	0.033	0.047	Sig	

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

#### 9 اختبار الفرضيات:

نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط للإجابة على هذه الفرضية، أي أثر تكنولوجيا المعلومات على الإصلاح الإداري بمؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بحاسي بحبح ، و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10) : تحليل الانحدار الخطي بسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الإصلاح الإداري

المتغيرات	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الثابت	1.745	0.854		2.044	0.053
تكنولوجيا المعلومات	0.628	0.200		3,144	0.005
<p>قيمة f المحسوبة : 9.886</p> <p>Sig: 0.005</p> <p>درجات الحرية : ( 1 ، 22 )</p>			<p>نموذج معادلة الانحدار:</p> $Y=1.745 + X 0.628 + e_i$		
معامل التحديد			R2: 0.310		
معامل الارتباط			r: 0.557		

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (10): النموذج صالح لاختبار الفرضية، حيث ان مستوى المعنوية ل f المحسوبة 0.005 و هي محققة لشرط مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، و كذلك قيمة f المحسوبة (9.88) اكبر من قيمتها المجدولة (9.72)، كما ان قيمة معامل التحديد قدرت ب: 0.31 وهذا يعني أن الإصلاح الإداري يتأثر بتكنولوجيا المعلومات بنسبة 31 %، وأن النسبة الباقية والتي تبلغ 79 % تعزى إلى عوامل أخرى.

إضافة الى ان مستوى الدلالة لقيمة T المحسوبة 0.005 اقل من 0.05 .

و بناء عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بحاسي بحبح ."

جدول رقم (11): تحليل الانحدار الخطي بسيط لاختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الإصلاح الإداري

البعد	نموذج معادلة الانحدار
الحواسيب	$Y=3.38 + 0.24 X + ei$
البرمجيات	$Y=3.10 + 0.31 X + ei$
الشبكات	$Y= 2.37 + 0.47 X + ei$
صناع المعرفة	$Y= 2.40 + 0.49 X + ei$

المصدر: من إعداد الباحثين من مخرجات SPSS

يتضح أن هناك إرتباط خطي يتراوح بين متوسط و الضعيف بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الإصلاح الإداري حيث إحتل بعد صناع المعرفة المرتبة الأولى، فكلما زاد بعد صناع المعرفة بوحدة واحدة زاد الإصلاح الإداري 0,49 وحدة، ثم يليه بعد الشبكات و من ثم بعد البرمجيات و أخيرا بعد الحواسيب و عليه تم التحقق من صحة الفرضيات بالنتائج التالية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية بحاسي بحبح ."

- و بحساب ANOVA نجد أن مستوى المعنوية 0.08 وهذا أكبر من المفروض، و عليه نقبل الفرضية الصفرية، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في اتجاهات المستجوبين في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة حاسي بحبح نحو تكنولوجيا المعلومات والإصلاح الإداري تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة).

## الخاتمة:

على الرغم من أن مؤسسة إتصالات الجزائر السبّاقة في تكنولوجيا المعلومات والممّون الأساسي للشبكات الانترنت وطينيا، إلا اننا وجدنا إرتباطا متوسطا بين تكنولوجيا المعلومات و الإصلاح الإداري و بتحليل هذا الإرتباط ظهر أن بعد صناع المعرفة الأكثر إرتباط بمتغير الإصلاح الإداري في كان آخرها بعد الحواسيب، و عليه لا يمكن للوسائل التقنية لوحدها أن تحقق إصلاحا إداريا بمعزل عن الموارد البشرية، و بذلك تعتبر الوسائل التقنية أدوات مساعدة فقط

## النتائج:

- مستوى إدراك لإبعاد تكنولوجيا المعلومات كان مرتفعا
- مستوى إدراك بعد الإصلاح الإداري كان مرتفعا
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق الإصلاح الإداري.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإتجاهات المستجيبين تعزى للمتغيرات الشخصية.
- 

## الإقتراحات و التوصيات :

- على مؤسسة إتصالات الجزائر الإستثمار في الجانب البشري لأن هذا الأخير كان له الأثر أكبر على الإصلاح الإداري وهذا بإستقطاب الكفاءات و تنميتها
- وضع مواقع إلكترونية تسمح بالإفصاح و مشاركة المعلومات التي تهتم الموظفين و عملاء و هذا لإرساء مبدأ الشفافية .
- تحيين برامج الحماية ما يحافظ على بيانات المؤسسة و يسمح بمشاركة الموظفين و العملاء في عملية صنع القرار

## المراجع

mohsina, a., saima, k., & shazia, k. (2015). Digitization and Its Impact on Economy. *International Journal of Digital Library Services*, 5(2), 03.

- أحمد جابر حسين. (2013). *الإصلاح الإداري ودوره في القضاء على الفقر*. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الزهيري، ط. ن. (2007). *استراتيجية بناء القدرات المحلية في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات*. (1 ed.) المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات.
- أمينة بديار. (2017). *الإصلاح الإداري للمرفق العام في الجزائر بين الواقع والآفاق*. المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 07.
- جعفر، ح. ج. (2008). *تكنولوجيا المعلومات ودورها في الحد من الكوارث الطبيعية في المنطقة العربية*. عمان: مجلة الجامعي.
- جواد، ب. ق. (2017). *دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة*. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات.
- دراكر، ب. (2009). *تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين*. خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي.
- علي السلمي. (دون ذكر سنة). *تطور الفكر التنظيمي*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- فاطمة الزهراء فيرم. (بلا تاريخ). *الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الأداء الوظيفي*. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 11، العدد 01.
- كريمة لعرابي. (دون سنة). *الإصلاح الإداري من منظور الإدارة العامة الحديثة: نظرة تحليلية ونقدية*. مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد الثالث.
- محمد الصيرفي. (2008). *الفساد بين الإصلاح والتطوير*. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- نزيه الأيوبي. (1995). *الإصلاح الإداري والتطوير المؤسسي في الوطن العربي*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- هشام حسان ، و أمال حواطي. (2011). *استراتيجيات الإصلاح والتطوير التنظيمي وأثرها على أداء العاملين - دراسة ميدانية* بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية الجلفة- مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، العدد الثالث.
- ياسين، س. غ. (2005). *الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية*. معهد الإدارة العامة.